

Zmiany w Poczcie Polskiej nie sprzyjają dostępowi do usług

24 grudnia 2015

Wszyscy dostrzegamy, że Poczta Polska się zmienia, ale Najwyższa Izba Kontroli ma zastrzeżenia do restrukturyzacji. Placówki pocztowe są zamykane, listonoszy jest mniej, a finansowe efekty restrukturyzacji nie zawsze spełniały oczekiwania.

Poczta Polska niedawno wygrała przetarg na obsługę korespondencji z sądów. Wczoraj ogłosiła, że jest gotowa do realizowania wymagań, jakie ten przetarg stawia. Kontrola NIK potwierdziła, że były problemy z obsługą korespondencji z sądów, gdy jeszcze zajmował się tym InPost.

Dziś jednak Najwyższa Izba Kontroli opublikowała wyniki kontroli krytyczne dla Poczty Polskiej. Izba postanowiła zbadać dostępność usług pocztowych w latach 2011-2014. Chodziło o ustalenie, czy na zliberalizowanym rynku pocztowym Poczta Polska właściwie wypełnia zadania tzw. operatora wyznaczonego. Taki operator ma pewne przywileje i obowiązki.

Raport NIK zamieszczamy pod tym tekstem. Mówi on, że restrukturyzacja Poczty Polskiej polegała głównie na redukcji liczby placówek pocztowych i redukcji zatrudnienia, co niestety zmniejszyło dostępność do usług pocztowych.

Poczta Polska powinna mieć jedną placówkę na ok. 6 tys. mieszkańców. Formalnie ten wymóg jest spełniony, ale gęstość placówek na terenie kraju nie jest równomierna. Kontrolerzy NIK ustalili, że na 17 badanych miast powyżej 200 tys. mieszkańców wskaźnik 6 tys. osób na jedną placówkę pocztową zachowany był tylko w sześciu. W Warszawie na jeden urząd przypadało średnio 7640 mieszkańców, w Toruniu 7064. W dzielnicy Warszawa-Ursus na jeden urząd przypadało blisko 11 tys. mieszkańców.

NIK uważa też, że choć poczta zamykała nierentowne placówki w małych miejscowościach to jednocześnie nie otwierała wystarczającej liczby nowych placówek w większych miastach. Teoretycznie Poczta Polska może nadal zamykać placówki, bo obecnie jest ich 7476, a zgodnie z przepisami może być 6800.

NIK zauważa starania Poczty Polskiej o poprawienie jakości usług. Mimo to Izba uważa, że terminowość doręczeń pogorszyła się w okresie od 2013 do I poł. 2014 r. NIK powołał się na badania Urzędu Komunikacji Elektronicznej, które wskazywały na terminowe dostarczanie przesyłek tylko w dwóch kategoriach.

Ponadto kontrolerzy NIK przeprowadzili badanie ankietowe w placówkach pocztowych i na stronie NIK udostępniono ankietę online. Opinie respondentów wyrażane w placówkach pocztowych znacznie różniły się od ocen internautów. Wypełniający ankietę internetową najczęściej byli niezadowoleni z szybkości obsługi w urzędach pocztowych (66,4%). Klienci w placówkach narzekali na ceny usług pocztowych (34,8%).

Ostatnio wiele osób przyznaje, że Poczta Polska przeszła ogromne przeobrażenie. Mimo to NIK zauważa, że firma nie zrealizowała założonych wcześniej wskaźników rentowności i dochodowości.

W latach 2012-2014 scentralizowano zarządzanie spółką. Zlikwidowano dyrekcje rejonowe, a w ich miejsce utworzono centra i trzy Piony: Rozwoju Usług Pocztowych, Rozwoju Usług Finansowych i Sprzedaży. W niektórych przypadkach powstały ogniska pośrednie pomiędzy członkami zarządu a nowymi komórkami organizacyjnymi. Dochodziło też do nakładania się zakresu obowiązków dyrektorów nowych komórek z zakresem obowiązków dyrektora zarządzającego Pionem Finansowym.

Podczas restrukturyzacji w centrali Poczty Polskiej zatrudniono 34 nowych dyrektorów zarządzających pionami i ich zastępców. Z nowo zatrudnionymi dyrektorami podpisano kontrakty menedżerskie poza obowiązującym Zakładowym Układem

Zbiorowym Pracy. Przyjęcie nowych dyrektorów było przedmiotem wielu skarg kierowanych do NIK, zarówno przez pracowników poczty, jak i posłów na Sejm RP. W tym samym czasie w ramach restrukturyzacji zredukowano zatrudnienie o blisko 13%. Redukcje dotknęły przede wszystkim pracujących przy obsłudze klientów w urzędach i punktach pocztowych (zwolniono 13%) oraz listonoszy (ich liczbę zredukowano o blisko 14%).

NIK podkreśla, że mimo nie najlepszych wyników finansowych spółki koszty wynagrodzenia jej Zarządu w 2013 r. były o ponad 156 proc. wyższe w porównaniu do roku poprzedniego.

Co z tym wszystkim zrobić? Zdaniem NIK należy doprecyzować przepisy dotyczące wymagań w zakresie liczby placówek pocztowych. Poza tym prezes UKE powinien zacząć badać jakość usług operatorów alternatywnych. Wówczas mielibyśmy pełny obraz tego, co naprawdę da się osiągnąć na polskim rynku pocztowym. Porównania mogłyby się również przydać przy przetargach.

Raport NIK znajdziecie [TUTAJ](#).

Autorstwo: Marcin Maj

Źródło: DI.com.pl